

## Zákazník nezůstane sám



TEXT: PETR SAULICH | FOTO: ARCHIV FIREM A REDAKCE

Hospodárné vytápění rodinného domu přímo podmiňuje volba topného zdroje. S čistšími technologiemi spalování, s vyšším výkonem, možností účinné regulace a jednodušší obsluhou...

Signály z tuzemského trhu potvrzují, že lidé o úsporné a také tzv. čisté zdroje projevují velký zájem. Obrátili jsme se na odborníky ze tří firem a položili jim následující otázky:

**1. Mnoho zákazníků při výběru vhodného způsobu vytápění či ohřevu vody už kromě ceny výrobků, možnosti získání dotací a proklamovaných energetických úspor přihlíží také k ochraně životního prostředí. Co jim v tomto ohledu můžete nabídnout?**



**Karel Fischer,**  
technický poradce  
BDR Thermea, s.r.o.  
(De Dietrich)

**1. Už samotný fakt, že lidé volí k vytápění a ohřevu vody tepelné čerpadlo, přispívá k celkové ochraně životního prostředí. Tepelná čerpadla De Dietrich, jako certifikované výrobky dle evropských norem, jsou konstruktivně řešena tak, aby pracovala bez škodlivých emisí vypouštěných do atmosféry a jsou rovněž plněna bezpečným chladicím**

médium R410A. Navíc v případě použití tzv. hybridního systému De Dietrich, kdy klasické elektrické tepelné čerpadlo je doplněno o další bivalentní zdroj (plynový, peletkový či automatický kotel na uhlí), má zákazník možnost přímo v regulátoru TČ zvolit nejen ekonomické, ale i ekologické hledisko při vytápění objektu podle množství emisí použité energie. Vnímáme to jako velmi užitečnou funkci pro ekologicky smýšlející zákazníky.

**2. Zásadní novinkou výrobce tepelných čerpadel De Dietrich je v současnosti Inteligentní prostorový regulátor SMART TC° a jeho volně stažitelná aplikace**

**2. Jaké poslední novinky v oblasti vytápění a ohřevu vody nyní zákazníkům nabízíte a co ze své nabídky považujete momentálně za „top“ výrobek?**

**3. S techniky vysoce pokročilými výrobky musí jít zcela přirozeně ruku v ruce i vysoce profesionální služby a také kvalitní servis. Jaké služby zákazníkům nabízíte, co od vás mohou očekávat a s čím se na vás mohou obracet?**



Vzduch, voda a země představují zdroje značného množství energie. Tepelné čerpadlo získává teplo z přírodního prostředí jak pro vytápění, tak i pro chlazení (DE DIETRICH)

do smartphonu, umožňující komunikovat s topným systémem pomocí rozhraní s komunikačním protokolem OpenTherm. Přes internet lze ovládat vytápění a přípravu teplé vody z chytrého telefonu nebo tabletu kdykoli a z libovolného místa. Regulátor SMART TC<sup>®</sup> lze připojit k více chytrým telefonům, takže topný systém mohou ovládat všichni členové domácnosti. Inteligentní regulátor teploty funguje jako běžný konvenční prostorový regulátor a jeho obsluha je jednoduchá a intuitivní. Zmíněná aplikace je kompatibilní se všemi smartphony a tablety s operačními systémy Android a IOS (Apple) a je k dispozici ke stažení zdarma v Google Play nebo AppleStore. Výhody současné konektivity přes wi-fi sítě tak vstupují, díky společnosti De Dietrich, i do světa dálkového ovládání tepelných čerpadel.

**3.** K rozvoji služeb v oblasti servisu svých zařízení přistupuje De Dietrich s maximální péčí. Vyvinuli jsme kvalitní systém pravidelného proškolení montážního a servisního personálu, tedy zaměstnanců našich obchodních a servisních partnerů. V rámci těchto školení se snažíme předávat účastníkům novinky v oblasti produktů De Dietrich a aktuálními servisními informacemi podpořit komunikaci s koncovým zákazníkem. Tou je například informace o blížícím se termínu pravidelné roční prohlídky či konci záruční doby. Společnost De Dietrich nabízí v ceně tepelného čerpadla montážním firmám unikátní službu, která spočívá v technické poradně a kontrole správnosti instalace u koncového zákazníka naším odborným technikem. Na základě této kontroly jsme schopni garantovat pětiletou záruku bez příplatku.



**Ing. Jan Eisner,**  
*vedoucí technického oddělení Buderus*

**1.** V dnešní době je už téměř celý sortiment značky Buderus - ať už se jedná o plynové kotle v emisní třídě 5, tepelná čerpadla nebo solární termické kolektory - přátelský k životnímu prostředí.

**2.** U našich TOP výrobků klademe důraz na design a odlišení se od běžných produktů na trhu. Tyto výrobky mají designový přední kryt z titanového skla a je možné je umístit i do reprezentativních prostorů. Kromě toho

se jedná o produkty s aktuálně nejlepšími možnými technickými parametry. Týká se to především plynových kotlů a tepelných čerpadel. V oblasti ovládání kotlů se neustále inovují regulační přístroje, které umožňují snadné, intuitivní ovládání s otevřeným protokolem. Tzn. s možností integrovat výrobky Buderus do chytrých domácností a inteligentních domů.



Vysoce výkonný vakuový kolektor Buderus Logasol SKR10 CPC vhodný pro solární systémy určené k přípravě teplé topné vody a k ohřevu bazénové vody (BUDERUS)

**3.** V celé republice máme proškolené montážní, servisní partnery a projektanty vytápění. Samozřejmostí je servisní a technická podpora Buderus jak pro zákazníky, tak pro odborné firmy. Investoři či provozovatelé se často obrazejí přímo na Buderus ohledně uvedení do provozu a pravidelného servisu. K tomu hlavně využíváme proškolenou síť servisních partnerů z celé ČR.



**Robert Ehrenberger,**  
*Ptáček - velkoobchod, a. s.*

**1.** Naše nabídka zahrnuje kvalitativně, ekonomicky a ekologicky nejšetrnější zdroje energie, s jejichž návrhem zákazníkům pomůžou naši specialisté alternativních zdrojů. Jsme firma s dlouholetou praxí v oboru TZB a tím pádem i s vazbou na historii i vývoj oboru, kdy se s časem a změnou životního stylu mění i technologie a požadavky uživatelů. Jako leader trhu tyto změny reflektujeme a vyhledáváme, školíme personál, abychom mohli zákazníky informovat o tom, že

dodáváme produkty renomovaných firem, které naplňují představy o úsporách energií, o standardech využívání, o designu a potažmo i o ochraně životního prostředí. S našimi dodavateli na tom spolupracujeme.

**2.** Výrobky, které nabízíme, se neustále zdokonalují i na základě čím dál tím vyšších požadavků od klientů. Mezi špičkové výrobky řadíme např. tepelná čerpadla od BDR Thermea, Regulus, Stiebel Eltron a např. Nibe, dále rekuperace od Zehnder či Regulus, kondenzační kotle a klimatizace od BDR Thermea atd. Naši specialisté alternativních zdrojů jsou permanentně proškolení na nové výrobky a technologie, díky čemuž jsou schopni klientovi nabídnout to nejvhodnější řešení pro daný případ. Z novinek řešíme každoročně spoustu konkrétních produktů, tepelnými čerpadly počínaje, přes větrací a klimatizační jednotky dále k systémovým produktům a konče například zdroji na tuhá paliva. Za „top“ produkt osobně považují schopnost z těchto výrobků zákazníkovi podle individuálních požadavků poskládat funkční celek a také nabídnout alternativní a praxí ověřená řešení.



Tepelná čerpadla pro rodinné domy s jednoduchou instalací a kompaktními rozměry venkovní jednotky nabízejí velmi efektivní provoz až do venkovní teploty -20 °C (NIBE)

**3.** Ano, vycházíme zákazníkům maximálně vstříc už ve fázi návrhu. Řešíme hlavně technické posouzení konkrétního objektu a požadavků klienta, abychom mohli následně navrhnout vhodné zdroje. S tím nám pomáhá naše projekční oddělení. Pokud má být firma úspěšná na trhu i v budoucnu, je třeba tyto aktivity nadále rozvíjet tak, abychom mohli zákazníkům nabízet kvalitní full servis. ✪